

DIRECTIVA N.º 12/DSP/2021

ORIGEM: Departamento de Sistema de Pagamentos (DSP)	DATA 08/10/2021
ASSUNTO: SISTEMA DE PAGAMENTOS - Autenticação Forte do Cliente e Prazos – Canal MULTICAIXA <i>Express</i>	

Havendo a necessidade de assegurar a adopção adequada de procedimentos de Autenticação Forte do Cliente aos Prestadores de Serviços de Pagamento participantes da rede Multicaixa, na execução de operações baseadas em cartão através do canal MULTICAIXA *Express* e que possam envolver um risco de fraude nos pagamentos ou outros abusos;

Considerando o disposto no Artigo 96.º da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro - Lei do Sistema de Pagamentos de Angola, que determina que os Prestadores de Serviços de Pagamento devem efectuar a autenticação forte do cliente caso o ordenante:

- a) Aceda em linha (*online*) à sua conta de pagamento;
- b) Inicie uma operação de pagamento electrónico; e
- c) Realize uma acção, através de um canal remoto, que possa envolver um risco de fraude no pagamento ou noutros abusos.

Considerenado as disposições combinadas da alínea d) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro – Lei do Sistema de Pagamentos de Angola e do artigo 51.º da Lei n.º 16/10, de 15 de Julho – Lei do Banco Nacional de Angola.

Serve a presente Directiva para estabelecer o seguinte:

1. A adesão ao canal MULTICAIXA *Express* requer Autenticação Forte do Cliente baseada nos seguintes elementos:



- 1.1 Credencial de segurança personalizada de seis dígitos, designada por PIN MULTICAIXA *Express*, definida pelo utilizador, por via da associação de um Número de Telemóvel a um cartão de pagamento no Caixa Automático (CA).
 - 1.1.1 O Número de Telemóvel utilizado na adesão, deve estar cadastrado no Banco emissor do cartão de pagamento.
- 1.2 Código de activação, enviado para o Número de Telemóvel que foi previamente associado ao cartão de pagamento.
- 1.3 Os elementos referidos nos números 1.1 e 1.2 do número 1 da presente Directiva, são independentes e a violação de um deles não compromete a fiabilidade dos outros, protegendo deste modo, a confidencialidade dos dados de autenticação.
2. A adição de novos cartões de pagamento após a adesão ao canal MULTICAIXA *Express*, requer igualmente, a aplicação de Autenticação Forte do Cliente que consiste:
 - 2.1. Na validação, junto do Prestador de Serviços de Pagamento, do Número de Telemóvel associado ao cartão de pagamento que deve ser o mesmo associado ao canal MULTICAIXA *Express*.
 - 2.2. Na introdução dos dígitos identificadores do cartão de pagamento e do PIN MULTICAIXA *Express*.
3. Após adesão ou adição de um cartão de pagamento, na primeira transacção de pagamento realizada no canal MULTICAIXA *Express*, é exigida uma validação por um código de confirmação, enviado por mensagem de texto para o Número de Telemóvel associado ao cartão, que deve ser o mesmo utilizado na adesão ao canal MULTICAIXA *Express*.
4. A autenticação das operações de pagamento realizadas no canal MULTICAIXA *Express* deve incluir elementos que associem a operação de pagamento a um



montante específico e a um beneficiário específico, sendo validadas pelo PIN MULTICAIXA *Express*.

5. O Prestador de Serviços de Pagamento participante do Sistema Multicaixa deve assegurar a associação de um Número de Telemóvel às contas bancárias/pagamento, para as validações requeridas pela Autenticação Forte do Cliente, nomeadamente na adesão e utilização dos serviços do canal MULTICAIXA *Express* e para efeitos de notificação e alerta preventiva de fraude.
6. O Prestador de Serviços de Pagamento participante do Sistema Multicaixa deve assegurar a manutenção do Número de Telemóvel na renovação ou substituição dos cartões de pagamento utilizados no canal MULTICAIXA *Express*, de modo a manter sem interrupção ou com o mínimo de interrupção, o acesso aos serviços de pagamento aos seus clientes.
7. O prazo para tornar efectivo o cadastro e actualização de um Número de Telemóvel ou para a resolução de qualquer problema relacionado com o acesso aos serviços de pagamento do canal MULTICAIXA *Express* é de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do momento em que o pedido é feito.
8. Caso o Prestador de Serviços de Pagamento participante da rede Multicaixa opte por não aplicar o procedimento de Autenticação Forte do Cliente em operações de pagamento iniciadas no canal MULTICAIXA *Express*, não deve responsabilizar o utilizador pelas operações de pagamento executadas de forma incorrecta ou fraudulenta, recaindo sobre o mesmo toda a responsabilidade de tais actos, excepto, se comprovado que o utilizador agiu de forma negligente ou dolosa.
9. Se o beneficiário ou o seu Prestador de Serviços de Pagamentos se recuse a aplicar o procedimento de Autenticação Forte do Cliente, estes devem reembolsar ao Prestador de Serviços de Pagamento do ordenante os prejuízos financeiros causados pela inobservância de tal procedimento.
10. O Prestador de Serviços de Pagamento participante do Sistema Multicaixa, deve no prazo de 120 (cento e vinte) dias, agregar nos seus serviços de pagamento



disponibilizados no canal MULTICAIXA *Express*, soluções e práticas de Autenticação Forte do Cliente, compatíveis com os procedimentos previstos na presente Directiva.

11. O Prestador de Serviços de Pagamento participante da rede Multicaixa *Express* tem um prazo de 60 (sessenta) dias para se adaptar ao disposto no número 8 da presente Directiva.
12. O Prestador de Serviços de Pagamento deve dispor de medidas adequadas e seguras de protecção a confidencialidade e a integridade das credenciais de segurança dos utilizadores de serviços de pagamento.
13. O incumprimento do disposto na presente Directiva constitui contravenção prevista e punível nos termos da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro, Lei do Sistema de Pagamentos de Angola.
14. As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação da presente Directiva, são esclarecidas pelo Banco Nacional de Angola.
15. A presente Directiva entra imediatamente em vigor.

Luanda, 08 de Outubro de 2021.

DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE PAGAMENTOS

Edgar Bruno Gomes da Costa

-Director-